



ONTDEK JE TALENT BIJ TANGENT

Klachtenregeling

naam	versie	datum
AK	3.0	27 juni 2017
GMR	3.0	26 juni 2017
MvO	3.1 (huisstijl)	6 september 2017
Archief/3 KwaZo/340 Klachten/Klachtenregeling-2017/ Klachtenregeling-2017_formele-regeling.docx		

Klachtenregeling Stichting Tangent

Het bevoegd gezag, zijnde het College van Bestuur van stichting Tangent, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, gehoord hebbende de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van de Stichting, stelt de volgende Interne Klachtenregeling vast:

Artikel 1 Definities

Dit reglement verstaat onder:

1. School: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs.
2. Interne Klachtencommissie: interne commissie, die nadat het College van Bestuur een besluit over een klacht heeft genomen, waartegen de klager bezwaar maakt en vervolgens advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
3. Landelijke Klachtencommissie, Stichting Onderwijsgeschillen, hierna te noemen LKC.
4. Commissie van beroep, zetelend te Utrecht, waarbij werknemers in beroep kunnen gaan tegen een genomen besluit van de werkgever zoals gesteld in artikel 12.1 cao PO 2016-17.
5. College van Bestuur: het bevoegd gezag van Tangent,
6. Raad van Toezicht: natuurlijke persoon/personen, belast met het interne toezicht op het bevoegd gezag.
7. Klacht: geuite mededeling over gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen.
8. Rechtspositioneel besluit: een voornemen tot een besluit, zoals opzegging, schorsing of oplegging van een disciplinaire maatregel als bedoeld in artikel 3.20 van de cao PO 2016-17.
9. Klager: een (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap door wie een klacht is ingediend.
10. Verweerder: (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap tegen wie de klacht is ingediend.
11. Intern vertrouwenspersoon : een personeelslid van de school die een klager binnen school kan begeleiden bij een klacht en kan informeren over de klachtenprocedure, zoals beschreven in artikel 2.
12. Extern vertrouwenspersoon: een van stichting Tangent onafhankelijk persoon die een klager kan informeren, begeleiden, verwijzen, voor bemiddeling kan zorgen en het College van Bestuur kan adviseren, zoals beschreven in artikel 3.
13. Vertrouwensinspecteur: inspecteur van het onderwijs die adviseert zoals beschreven in artikel 4.
14. GMR: Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van Tangent
15. Regeling: deze klachtenregeling.

Artikel 2 Aanstelling en taak intern vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één intern vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de intern vertrouwenspersoon.
3. De intern vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager binnen de school en eventuele begeleiding naar de directeur.
4. Indien blijkt dat de klager binnen de school geen oplossing kan bereiken met de verweerder en/of de directeur van de betrokken school, dan informeert de intern vertrouwenspersoon de klager desgewenst over de procedure tot het indienen van een klacht.

Artikel 3 Aanstelling en taken extern vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één gecertificeerde extern vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de extern vertrouwenspersoon.
3. De extern vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en of klager eerst de klacht heeft besproken met degene tegen wie deze is gericht. Vervolgens gaat de extern vertrouwenspersoon na of door bemiddeling een informele oplossing kan worden bereikt. Dit doet zij alleen als betrokkenen daar mee instemmen.
4. Indien het gestelde in artikel 3 derde lid van toepassing is en er door bemiddeling geen oplossing gevonden kan worden of de klager geen bemiddeling wenst, dan begeleidt de extern vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De extern vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de extern vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur.
7. De extern vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies geven over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
8. De extern vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De extern vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd, is geschorst of van zijn taak is ontslagen door het College van Bestuur. De extern vertrouwenspersoon is, zonder instemming van het College van Bestuur, gerechtigd tot een melding bij Justitie en/of Veilig Thuis.
9. De extern vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 Vertrouwensinspecteur

1. De in, thans, artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht genoemde klagers die slachtoffer zijn geworden van of geconfronteerd zijn met seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering kunnen ook bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs terecht voor informatie en advies.

Artikel 5 Interne klachtencommissie

1. Het College van Bestuur heeft een interne klachtencommissie ingesteld.
2. Deze bestaat uit tenminste een voorzitter en twee leden. De leden worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar voor dezelfde periode. De leden zijn op geen enkele wijze verbonden aan stichting Tangent en de scholen, die onder het bestuur vallen. De leden hebben verschillende kennis en ervaring o.a. op het terrein van onderwijs, juridische zaken en communicatie.
3. De GMR geeft advies over de te benoemen leden en wordt bij de werving en selectieprocedure van de nieuwe leden betrokken.
4. De interne klachtencommissie wordt ingeschakeld om
 - a. een klacht, die na een klachtenbehandeling en besluit door het College van Bestuur naar oordeel van de klager onvoldoende is behandeld dan wel
 - b. een klacht, die het College van Bestuur als te nabij bij het College van Bestuur zelf beoordeelt.
5. De interne klachtencommissie geeft na horen van betrokkenen een advies aan het College van Bestuur inzake de behandeling van voornoemde klacht.
6. Het College van Bestuur kan bij behandeling van een klacht zelf de Interne Klachtencommissie vooraf uitnodigen advies te geven.

Aansluiting landelijke klachtencommissie

1. Tangent is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC), Stichting Onderwijsgeschillen, zetelend te Utrecht, na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR.
2. Indien er sprake is van een klacht, dan wordt deze in principe in eerste instantie behandeld volgens dit reglement, voordat de klacht wordt ingediend bij het LKC.
3. Indien de klacht bij het LKC wordt ingediend, dan is daarop het reglement van het LKC van toepassing. Het reglement is bij Stichting Onderwijsgeschillen op te vragen.

Artikel 6 Aansluiting Commissie van Beroep

1. Het College van Bestuur heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR, aangesloten bij de Commissie van Beroep zetelend te Utrecht.
2. Indien er sprake is van een klacht ten aanzien van het voornemen tot een rechtspositioneel besluit, zoals gesteld in artikel 3.18 eerste lid van de cao PO 2013, wordt deze klacht in eerste instantie behandeld volgens dit reglement, voordat de klacht wordt ingediend bij de Commissie van Beroep.
3. Indien de klacht bij het Commissie van Beroep wordt ingediend, is daarop het reglement van de Commissie van Beroep van toepassing. Het reglement is bij de Commissie van Beroep op te vragen.

Artikel 7 Indienen van een klacht bij het College van Bestuur

1. Mocht de klacht na bespreking met de verweerder en de directeur van de school niet op schoolniveau opgelost kunnen worden, dan dient de klager de klacht schriftelijk in bij het College van Bestuur
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist. Indien een klacht na de verstreken termijn wordt ingediend beoordeelt het College van Bestuur dan of de klacht alsnog in behandeling dient genomen te worden.
3. Het College van Bestuur handelt de klacht zelf af indien zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling aan klager, verweerder en op verzoek van de klager aan de Extern vertrouwenspersoon.
4. Indien de klacht niet conform artikel 8, derde lid kan worden afgehandeld door het College van Bestuur dan legt het College van Bestuur de klacht voor aan de Interne klachtencommissie. Het College van Bestuur bericht de klager hierover.
5. Indien het College van Bestuur bij de melding is betrokken, wordt de melder verwezen naar de (voorzitter van) de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht kan zo nodig voorlopige maatregelen treffen en voorzien in een waarnemend College van Bestuur die in dit concrete geval het College van Bestuur van Tangent kan vertegenwoordigen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Het College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken school mede dat er een klacht wordt onderzocht door het College van Bestuur.
8. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen. Daarbij wordt tevens bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.
9. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Indien de klacht dan wel het verweerschrift wordt ingediend door een gemachtigde, dient het klaagschrift dan wel het verweerschrift vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging, dan wel dient klager of verweerder voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

Artikel 8 Inhoud van de klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. naam verweerder;
 - c. omschrijving van de klacht, de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. dagtekening en ondertekening.
4. Wanneer een klacht niet geheel voldoet aan de bepalingen van artikel 9 derde lid, wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht. Klager wordt in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in artikel 9 derde lid, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

Artikel 9 Beslissing over de ontvankelijkheid klacht

1. Klager wordt binnen vijf werkdagen nadat de klacht is ingediend, dan wel nadat klager heeft voldaan aan het verzoek als bedoeld in artikel 9, vierde lid schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen.
2. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, dan deelt het College van Bestuur dit schriftelijk mede aan klager, verweerder en de directeur van de school. Het College van Bestuur stuurt een afschrift van de klacht met alle daarbij van klager ontvangen stukken door aan verweerder.
3. Het College van Bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen als:
 - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in artikel 9, vierde lid;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen;
 - c. het om een anonieme klacht gaat.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wel besloten wordt deze niet in behandeling te nemen, wordt de motivatie aan klager, verweerder en de directeur van de betrokken school schriftelijk medegedeeld.

Artikel 10 Indienen van een klacht ten aanzien van een voornemen tot een rechtspositioneel besluit

1. In geval een werknemer het niet eens is met een door de werkgever voorgenomen rechtspositioneel besluit, zoals gesteld in artikel 3.20, eerste lid van de cao PO 2016-17, kan de werknemer dit middels een klacht schriftelijk kenbaar maken bij het College van Bestuur met het doel dat het College van Bestuur het voorgenomen besluit in heroverweging te neemt.
2. Een klacht ten aanzien van een voornemen tot een rechtspositioneel besluit dient binnen drie weken na dagtekening van de brief, waarin het voornemen tot het rechtspositioneel besluit is aangekondigd, te worden ingediend.
3. Het klaagschrift, zoals gesteld in artikel 11 eerste en tweede lid, bevat tenminste:
 - a. naam en het adres van de indiener;
 - b. dagtekening;
 - c. omschrijving van het voorgenomen rechtspositioneel besluit;
 - d. gronden van de klacht;
 - e. handtekening van de indiener.
4. Indien de klacht niet aan gestelde eisen conform artikel 11 derde lid voldoet, wordt de indiener daarvan op de hoogte gesteld en verzocht dit verzuim te herstellen binnen twee weken.
5. Op het ingediende klaagschrift wordt de datum van ontvangst aangetekend.

6. Klager kan zich laten bijstaan door een raadsman of een raadvrouw, conform artikel 3.20 tweede lid van de cao PO 2016-17.
7. Het College van Bestuur handelt de klacht af conform de klachtenprocedure van Tangent.

Artikel 11 Beslissing ontvankelijkheid klacht t.a.v. rechtspositioneel besluit

1. Het College van Bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht ten aanzien van een rechtspositioneel besluit zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de klager of diens vertegenwoordiger.
2. De klacht zoals bedoeld in artikel 11 eerste lid kan niet-ontvankelijk worden verklaard als het klaagschrift niet aan gestelde eisen voldoet, zoals gesteld in artikel 11 derde lid.
3. Het College van Bestuur is niet verplicht de klacht zoals bedoeld in artikel 11 eerste lid in behandeling te nemen als:
 - a. de klacht buiten de in artikel 11 tweede lid gestelde termijn van drie weken valt;
 - b. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in artikel 11, vierde lid.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wel besloten wordt deze niet in behandeling te nemen, wordt de motivatie aan de klager en of diens raadsman of raadvrouw schriftelijk medegedeeld.

Artikel 12 Onderzoek na indiening van een klacht

1. Behoudens wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard of wanneer er sprake is van een dringende reden, vangt het College van Bestuur zo spoedig mogelijk aan met de behandeling van de klacht door een onderzoek naar de feitelijke toedracht en andere relevante omstandigheden te openen.
2. Ten behoeve van het onderzoek wint het College van Bestuur mondeling en/of schriftelijk inlichtingen in bij de betrokkenen. Schriftelijk verkregen inlichtingen bevatten ten minste: naam, dagtekening en ondertekening, beschrijving van feitelijke toedracht en omstandigheden. Van mondeling verkregen inlichtingen wordt ter plekke een verslag gemaakt en voor akkoord ondertekend door de persoon die de inlichtingen verstrekt.
3. Het College van Bestuur kan ter verkrijging van de benodigde informatie deskundigen inschakelen. Hierbij wordt de klacht anoniem en in vertrouwelijkheid besproken.
4. Op basis van dit onderzoek wordt een beslissing genomen over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen vervolgstappen.

Artikel 13 Intrekking van de klacht

1. De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk mede te delen aan het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur deelt dit in geval van een klacht zoals gesteld in artikel 8, eerste lid onverwijld mede aan de verweerder en de directeur van de betrokken school.

Artikel 14 Beslissing over klacht door het College van Bestuur

1. Binnen vier weken na de beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht, conform het in artikel 10 of artikel 12 gestelde, deelt het College van Bestuur aan klager, verweerder en directeur van de betrokken school schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de directeur van de betrokken school. Het besluit als bedoeld in artikel 15 eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen voordat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen het door het College van Bestuur voorgenomen besluit.

3. Bij het besluit als bedoeld in artikel 15 eerste lid op een klacht als bedoeld in artikel 8 wordt mededeling gedaan van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Interne Klachtencommissie dan wel bij de landelijke klachtencommissie met de daarbij horende termijn.
4. Bij een besluit als bedoeld in artikel 15 eerste lid op een klacht als bedoeld in artikel 11 wordt mededeling gedaan van de mogelijkheid om binnen zes weken na dagtekening van het besluit een beroep in te dienen bij de Commissie van Beroep conform artikel 12.1 cao PO 2016-17.
5. Het College van Bestuur informeert de GMR per kwartaal over de aard en de inhoud van de gemelde klachten met inachtneming van de regelingen zoals opgesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 15 Beslissing na klachtbehandeling Interne klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Interne klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager of de indiener van het bezwaarschrift, de verweerder, de directeur van de betrokken school schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de Interne klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de landelijke klachtencommissie.

Artikel 16 Beslissing na klachtbehandeling landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager of de indiener van het bezwaarschrift, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de landelijke klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de landelijke klachtencommissie.
3. Het College van Bestuur informeert de GMR conform artikel 8, onderdeel e, van de Wet medezeggenschap op scholen over het oordeel van de landelijke klachtencommissie op gegrond verklaarde klachten en over de eventuele maatregelen die het College van Bestuur op grond van dat oordeel gaat nemen met inachtneming van de regelingen zoals opgesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 17 Termijnbepaling

1. Alle genoemde termijnen worden verlengd met het aantal dagen die voor de betrokken school als vakantie gelden.

Artikel 18 Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet

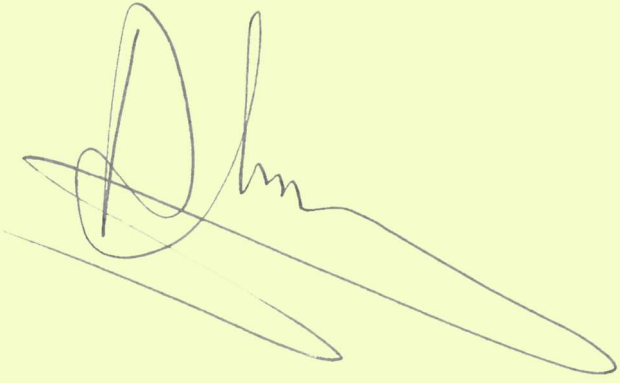
1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze klachtenregeling strekt niet ter vervanging van, maar is een aanvulling op de andere voorzieningen die op grond van een wettelijke regeling en/of CAO ontstaan voor de klager.

Artikel 19 Inwerkingtreding

1. Dit Reglement treedt in werking op 1 augustus 2017 en heeft directe werking.
2. Instemming hierop is verkregen door de GMR op 26 juni 2017.

Artikel 20 Slotbepaling

1. Deze regeling vervangt de vorige klachtenregeling en gaat in per 1 augustus 2017 van stichting Tangent.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na instemming van de GMR.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Tangent".
5. Dit reglement wordt op alle scholen en het Bestuursbureau ter inzage gelegd (mede door plaatsing op de website [van de scholen] van Tangent).
6. Alle betrokkenen worden door het College van Bestuur op een daartoe geëigende manier geïnformeerd over dit reglement.

Definitief besluit		datum
Advies is verkregen van Directiebestuur		15-06-2017
Instemming van de GMR		26-06-2017
Aldus vastgesteld door het bevoegd gezag van Stichting Tangent		03-07-2017
		
Mevrouw A. Kuiper, Voorzitter College van Bestuur.		